

POLÍTICA ANTIFRAUDE

ÍNDICE

1. Objetivo e âmbito de aplicação	1
2. Definições.....	2
3. Documentos associados	3
4. Compromisso geral	3
5. Princípios e deveres de atuação	3
5.1. Dever de exame.....	3
5.2. Dever especial de diligência no conflito de interesses.....	4
5.3. Deveres de recusa e de abstenção	4
5.4. Dever de sigilo	4
5.5. Dever de boa atuação em donativos, benefícios e patrocínios.....	4
5.6. Deveres de comunicação, reporte e colaboração.....	4
5.7. Deveres de registo e conservação.....	5
6. Implementação, formação e monitorização.....	5
7. Aprovação e divulgação	5
ANEXO I – Mecanismos e procedimentos de prevenção e deteção da fraude.....	7
1. Regra de decisão.....	7
2. Condutas suspeitas	7
3. Contratações.....	8
4. Prestações de assistência	8
5. Pagamentos e transferências de fundos.....	9
ANEXO II – Mecanismos de identificação e avaliação dos riscos de fraude	11

1. OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente política visa estabelecer os princípios, deveres e mecanismos de atuação que devem ser observados na Companhia, no sentido de evitar e detectar atividades fraudulentas que possam causar dano financeiro ou na imagem institucional. Aplica-se a todos os Colaboradores, é parte integrante do Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos e acompanha de forma muito próxima o código de conduta em vigor.

Na matriz de risco operacional estão identificados os seguintes riscos relacionados com fraude:

Tran-R02 - Apropriação interna e indevida de bens (fraude interna)

Tran-R03 - Declarações fraudulentas ou falsificação intencional e interna de documentos (fraude interna)

Tran-R05 - Apropriação externa e indevida de bens (fraude externa)

Tran-R06 - Declarações fraudulentas ou falsificação intencional e externa de documentos (fraude externa)

MON-R07 - Falha em monitorizar os riscos relativos a fraude

A identificação destes riscos veio auxiliar a definição do âmbito da PAF, que assim contempla fraude externa e fraude interna (cf. definição abaixo).

2. DEFINIÇÕES

EAP ou Companhia: Europ Assistance – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.

IIM: Internet Invoice Matching: circuito automatizado de faturação via internet.

ISP: Instituto de Seguros de Portugal

PAL: Política Anti-Lavagem de Dinheiro e de Combate ao Financiamento do Terrorismo

PIE: aplicação informática desenvolvida com o intuito de fornecer suporte à atividade de assistência em viagem, técnica e médica ao domicílio.

Fraude: qualquer ato ou omissão de má-fé praticado no sentido de obter, de forma intencional, dissimulada e ilegítima, uma vantagem patrimonial ou não-patrimonial em proveito próprio ou de terceiros.

- a) **Fraude interna:** fraude cometida por um Colaborador ou Fornecedor de Serviços em prejuízo da Companhia.
- b) **Fraude externa:** fraude cometida por Clientes ou Terceiros em prejuízo da Companhia. No âmbito estrito da Norma Regulamentar 10/2009-R, a *fraude contra os seguros* é entendida como a «prática de atos ou omissões intencionais, ainda que sob a forma tentada, com vista à obtenção de vantagem ilícita para si ou para terceiro, no âmbito da celebração ou da execução de contratos de seguro (...), designadamente os que visem uma cobertura ou pagamento indevido».

Colaborador: aquele que tem com a Europ Assistance uma relação de trabalho e que atua em nome desta, independentemente da natureza do vínculo laboral.

Fornecedor de Serviços: aquele que possui um contrato de prestação de serviços com a Europ Assistance no âmbito da atividade de assistência.

Cliente: a pessoa jurídica, singular ou coletiva, que subscreve um contrato de seguro com a Europ Assistance, bem como as pessoas seguras e utilizadores aí designados.

Terceiro: a pessoa que intervém num processo de assistência em nome ou a favor de Clientes, bem como a pessoa lesada nalgum sinistro em que esteja envolvido um Cliente.

Interlocutor: designação indiferenciada de Cliente ou Terceiro.

3. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

MR – Matriz de Risco Operacional

MS - Manual do Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos

CC – Código de Conduta

Norma Regulamentar nº 10/2009-R, de 25 de Junho (ISP)

Política Anti-Lavagem de Dinheiro e de Combate ao Financiamento do Terrorismo (PAL)

Processos associados:

BU5 – Processo de Subscrição

BU7 – Processo de Prestação de Assistências

BU8 – Processo de Extensão de Garantia

SU6 – Processo de Monitorização do Ambiente Legal e Regulatório

SU13 – Processo de Outsourcing (Pagamento de Salários)

SU14 – Processo de Outsourcing (Gestão de Ativos Financeiros)

SU15 – Processo de Gestão de Compras

SU20 – Processo de Gestão de Tesouraria

SU24 – Processo de Gestão Interna de Ativos Financeiros

4. COMPROMISSO GERAL

A Administração da Europ Assistance compromete-se a não incorrer em atividades fraudulentas e a agir no sentido de evitar que estas sejam cometidas contra a Companhia, estendendo-se este dever a todos os Colaboradores. De uma forma geral, práticas enganosas ou falsas não deverão assim ser empreendidas ou aceites.

5. PRINCÍPIOS E DEVERES DE ATUAÇÃO

Os princípios e deveres de atuação aqui enunciados devem ser complementados com as disposições constantes no Código de Conduta da Companhia, que por sua vez também complementam. Para além disso, faz-se notar que tais princípios e deveres são consistentes e acompanham as exigências estipuladas na PAL.

5.1. DEVER DE EXAME

A Companhia deve examinar com especial cuidado e atenção, de acordo com a sua experiência profissional, qualquer conduta, atividade ou operação cujos elementos caracterizadores a tornem particularmente suscetível de poder estar relacionada com fraude ou tentativa de fraude. Em particular, sinistros e operações devem ter sempre a sua existência comprovada de alguma forma.

5.2. DEVER ESPECIAL DE DILIGÊNCIA NO CONFLITO DE INTERESSES

No âmbito desta política, considera-se existir um conflito de interesses quando o interesse privado de uma das partes aqui identificadas colide, ou é passível de vir a colidir, com os interesses privados de outra, surgindo a possibilidade de fraude.

Os Colaboradores devem estar conscientes das situações de conflito de interesses que podem surgir nas atividades diárias da Companhia. Mesmo que tais situações não levem a atuações inadequadas, elas terão de ser cuidadosamente geridas.

Para evitar um conflito de interesses, real ou potencial, deve ser observado o estrito cumprimento das condições contratuais acordadas entre as partes. Nos casos em que tal solução não seja eficaz ou suficiente, os Colaboradores comunicarão o risco à respetiva estrutura decisória.

5.3. DEVERES DE RECUSA E DE ABSTENÇÃO

A Europ Assistance recusará qualquer relação comercial com pessoas jurídicas, individuais ou coletivas, que se recusem a providenciar os respetivos elementos de identificação. Por outro lado, deverá evitar manter relações com entidades anteriormente condenadas por práticas relacionadas com furto, fraude ou outro ato ilícito.

5.4. DEVER DE SIGILO

É expressamente proibida aos Colaboradores a divulgação não autorizada de informação interna sujeita ao dever de sigilo, como sejam dados pessoais de Colaboradores, Fornecedores, Clientes e Terceiros, elementos relativos à gestão de sinistros ou a negociações contratuais, resultados de indicadores operacionais ou financeiros e decisões estratégicas. Tais dados devem ser recolhidos, tratados e partilhados exclusivamente para finalidades concretas e legítimas, e só na medida do estritamente necessário.

5.5. DEVER DE BOA ATUAÇÃO EM DONATIVOS, BENEFÍCIOS E PATROCÍNIOS

Os donativos, benefícios e patrocínios recebidos ou facultados por um Colaborador da Europ Assistance devem respeitar integralmente os princípios definidos no Código de Conduta. Consideram-se inapropriados se constituírem qualquer forma de suborno ou se criarem a aparência de má-fé ou de influência indevida numa decisão ou operação. Uma vez mais, mesmo que tais situações não levem a atuações inadequadas, elas terão de ser cuidadosamente geridas e reportadas.

5.6. DEVERES DE COMUNICAÇÃO, REPORTE E COLABORAÇÃO

Qualquer suspeita de atividade fraudulenta deve ser imediatamente investigada e reportada ao nível hierárquico superior, assegurando-se o maior número possível de elementos de prova, a sua pertinência e o seu bom estado.

Nos casos em que tal seja aplicável¹, a fraude deverá ainda ser comunicada às autoridades, comprometendo-se a Companhia a colaborar com as mesmas em eventuais investigações que sejam desenvolvidas. A colaboração poderá ser estendida a outras seguradoras, na medida em que tal seja legalmente possível e adequado.

5.7. DEVERES DE REGISTO E CONSERVAÇÃO

Deve ser mantido um registo, com o devido suporte documental, de condutas que configurem atos ou omissões fraudulentas ou que se manifestem suspeitas.

O arquivo relativo a Colaboradores será assegurado pelos Recursos Humanos. Por sua vez, o arquivo relativo a Clientes, Terceiros e Fornecedores será assegurado pela Direção de Assistência (ou pela Direção Comercial, nos casos em que tal seja aplicável).

Todos os elementos inerentes aos processos de contratação comercial e de prestação de serviços devem ser mantidos enquanto se verificar a relação contratual e, após terminada aquela relação, durante um período mínimo de 5 anos.

6. IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO

Os princípios e deveres aqui estabelecidos têm carácter imperativo, sendo que:

- c) O incumprimento poderá traduzir-se em procedimento disciplinar, dependendo as sanções aplicáveis da gravidade da situação e da legislação aplicável;
- d) O cumprimento não impede nem dispensa a Companhia e os seus Colaboradores de atender ao restante enquadramento normativo, quer ele resulte de outras instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares do sector.

A observância do estipulado deve ser assegurada e monitorizada no quotidiano pelos diversos níveis hierárquicos, estando também sujeita aos procedimentos de auditoria interna.

Adicionalmente, a Companhia deve assegurar a formação e sensibilização adequadas às funções desempenhadas pelos seus Colaboradores.

7. APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO

A presente política é aprovada pela Administração e comunicada internamente a todos os Colaboradores. Deverá ainda encontrar-se permanentemente acessível em meio de divulgação interno e externo, podendo a divulgação integral em meio externo não se verificar relativamente aos anexos.

¹ De entre casos de fraude interna e casos envolvendo clientes diretos da EAP (exclui-se portanto resseguro).

A Administração, isoladamente ou em contexto de Comité de Risco, avaliará periodicamente a necessidade de revisão dos princípios, deveres e mecanismos estabelecidos, bem como a necessidade de adoção de medidas preventivas ou corretivas tendentes a mitigar de forma mais eficaz o risco de fraude.

A ADMINISTRAÇÃO